# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RAPAK MAHANG

# KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

**Poppy Indah CP; Marjoni R.;Wesley L.**

Program Studi Administrasi Publik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini ialah deskriptif kuantitatif. Untuk memperoleh data, digunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner dengan dasar Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 unsur atau indikator pelayanan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara dengan berdasarkan perhitungan menurut KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,5. Angka tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan publik “BAIK”.

**Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan***

# ABSTRACT

*This study aims to determine the perceived value of the Community Satisfaction Index towards Health Services at the Rapak Mahang Health Center, Kutai Kartanegara Regency. The research method used in writing this thesis is descriptive quantitative. To obtain data, data collection techniques were used with observations, interviews, questionnaires based on the Regulation of the Minister of State Apparatus and Bureaucratic Reform No. 16 of 2014 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey covering 9 elements or service indicators and documentation. The results showed that the value of the Community Satisfaction Index at the Rapak Mahang Health Center, Kutai Kartanegara Regency based on calculations according to KEPMENPAN Number KEP/25/M.PAN/2/2004 was 3.14 with an IKM conversion value of 78.5. This figure is included in the service quality category "B" with "GOOD" public service performance.****Keywords: Community Satisfaction Index, Health Services***

# PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Pelayanan ialah suatu bentuk usaha atau kegiatan yang diberikan oleh seseorang keapda orang lain dengan memiliki suatu tujuan dimana memberikan kepuasan kepada penerima atau konsumen atau pelanggan atas jasa yang telah diberikan. Pelayanan publik yang baik terdapat pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah tertulis berbagai tujuan ditegakkannya Negara Republik Indonesia. Salah satunya yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Hal tersebut memiliki makna bahwa negara telah diberi amanat untuk berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Kemudian, Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) memaparkan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, fungsi penyelenggaraan pemerintah yang menjadi basis utama aparatur negara adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Persoalan penyelenggaraan publik beragam antara lain administrasi pendidikan, pertanahan serta kependudukan hingga kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari sekian penyelenggaraan publik sebab kesehatan ialah suatu aset yang berharga yang harus dimiliki setiap manusia. Tidak bisa dipungkiri jika kesehatan menjadi kebutuhan dasar selain pendidikan maupun ekonomi. Karena, masyarakat yang sehat baik secara jasmani maupun rohani maka dapat membangun serta memajukan bangsa dan negara itu sendiri.

Pemerintah telah mengupayakan hal tersebut dengan mewujudkan organisasi fungsional tingkat I di setiap daerah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang kesehatan dengan harapan dapat memberikan pelayanan terbaik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Puskesmas Rapak Mahang merupakan salah satu dari 32 puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Pada saat di lapangan, puskesmas tersebut masih terdapat permasalahan, yaitu pada kelengkapan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya bahwa saat ini kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Rapak Mahang masih belum puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara karena ingin mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak puskesmas tersebut. Dalam merancang penelitian, peneliti tetap menggunakan dan mengadopsi KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai dasar untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan peraturan yang telah diperbaharui yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Publik dengan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat pada metode Survei Kepuasan Masyarakat antara lain, persyaratan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Definisi konsepsional pada penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan suatu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas dasar pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dengan menggunakan 9 unsur menurut PERMENPAN No. 16 Tahun 2014.

# METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat serta data berupa angka yang sesuai dengan rumusan masalah mengenai kepuasan masyarakat. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Populasi dalam penelitian ini semua masyarakat sebagai pasien aktif yang berjumlah 1.340 jiwa pada November 2020 yang berada pada wilayah kerja Puskesmas Rapak Mahang dengan jumlah sampel sebanyak 100 sebagai responden.

Sumber data yang digunakan ada dua yaitu berupa data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil data Survei Kepuasan Masyarakat dengan mendistribusikan kuesioner secara *online* melalui *Google Form*. Data sekunder merupakan data penunjang atau pelengkap dari pihak lain yang diambil di Puskesmas Rapak Mahang berupa foto di lokasi penelitian dan dokumen profil puskesmas tersebut pada tahun 2020.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Berdasarkan definisi konsepsional, maka dapat diketahui variabel penelitian yang digunakan sebagai berikut:

**Tabel 1 Indikator dan item pertanyaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Komponen/Variabel** | **Unsur/Indikator** | **Butir Soal** |
| **Pelayanan Kesehatan**  (9 Indikator dari Permenpan No. 16 Tahun 2014) | 1. Persyaratan | 2 |
| 2. Prosedur | 2 |
| 3. Waktu Pelayanan | 2 |
| 4. Biaya / Tarif | 2 |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | 3 |
| 7. Perilaku Pelaksana | 3 |
| 8. Maklumat Pelayanan | 3 |
| 9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1 |
| JUMLAH  SOAL |  | 21 |

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2020

Setelah mengetahui indikator-indikator penelitian di atas, maka dibutuhkan adanya pengukuran jawaban dari para responden. Peneliti menggunakan skala likert dengan 4 skala pengukuran sebagai berikut :

**Tabel 2 Pengukuran Jawaban Kuesioner**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Kriteria Penilaian** | **Skor** |
| 1 | Sangat Setuju | 4 |
| 2 | Setuju | 3 |
| 3 | Tidak Setuju | 2 |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2020

Sebelum mendistribusikan kuesioner untuk penelitian, peneliti telah melaksanakan uji instrumen penelitian pada studi pendahuluan pada Desember 2020 dengan menyebarkan angket atau kuesioner melalui *Whatsapp Messenger* kepada 30 responden terpilih yang pernah berkunjung dan menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang sebagai berikut :

1. **Uji Validitas**

Peneliti menggunakan uji validitas dari *Product Momen Pearson Correlation* dengan menggunakan SPSS 25 for Windows dengan rumus:

Keterangan :

Rxy = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Jumlah subyek

∑*X =* Jumlah skor butir soal x

∑*Y =* Jumlah skor total

∑*X2* = Jumlah kuadrat skor butir soal X

∑*Y2* = Jumlah kuadrat skor butir soal Y

∑*XY* = Jumlah perkalian X dan Y (Sugiyono, 2017)

Hasil menunjukkan bahwa dari 21 indikator yang telah peneliti buat, dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara.

1. **Uji Reliabilitas**

Dalam pengujian instrumen ini, peneliti juga menggunakan *Cronbach’s Alpha* untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan reliabel atau tidak dengan rumus:

Rii =reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir soal

= jumlah varian butir

= varian total

(Sugiyono, 2017, p. 186)

Uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach’s Alpha*  menyatakan bahwa apabila nilai *Cronbach’s Alpha* > 0, 60 maka kuesioner tersebut dinayatakan reliabel. Sementara, jika nilai *Cronbach’s Alpha* < 0, 60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.Hasil perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut :

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Koefisien Cronbach’s Alpha** | **Keterangan Reliabilitas** |
| Pelayanan Kesehatan | 0, 752 | Tinggi |

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti, 2021

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan hasil data yang telah diperoleh bagaimana gambaran secara keseluruhan tentang persepsi atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelum memasuki tahap analisa data, ada tahapan pengolahan data penelitian. Pengolahan data tersebut dapat ditempuh dengan dengan cara editing, koding dan tabulasi.

Dalam mengukur skor penelitian ini, peneliti menggunakan menggunakan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai dasar untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama sebagai berikut :

|  |
| --- |
| **Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang** = = = 0,11 |

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Agar memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

|  |
| --- |
| **IKM = X Nilai Penimbang** |

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Untuk memudahkan interpretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100, sesuai dalam maka hasil penelitian tersebut dikonversikan menggunakan nilai dasar 25 sebagai berikut :

|  |
| --- |
| **Nilai IKM Unit Pelayanan X 25** |

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan dan kinerja unit pelayan tersebut, hasil dari perhitungan IKM tersebut kemudian dikategorikan dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval**  **IKM** | **Nilai Interval Konversi IKM** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1 | 1,00 -1,75 | 25,00 - 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 -2,50 | 43,76 - 62,50 | C | Kurang  Baik |
| 3 | 2,51 -3,25 | 62,51 -81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 -4,00 | 81,26 -100,00 | A | Sangat Baik |

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Kemudian, tahap terakhir pada teknik analisa data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang merupakan hasil angket dan berupa angka akan diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten yang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan peraturan yang telah diperbaharui yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Publik dengan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat pada metode Survei Kepuasan Masyarakat dan menggunakan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai dasar untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

**Tabel 5 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
| 1 | Persyaratan | 3.2 | 80 | B | BAIK |
| 2 | Prosedur | 3.16 | 79 | B | BAIK |
| 3 | Waktu pelayanan | 3.3 | 82.5 | A | SANGAT BAIK |
| 4 | Biaya/tarif | 3.2 | 80 | B | BAIK |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.1 | 77.5 | B | BAIK |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.15 | 78.15 | B | BAIK |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.16 | 79 | B | BAIK |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 3.11 | 77,75 | B | BAIK |
| 9 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 3.18 | 79.5 | B | BAIK |

Berdasarkan hasil pada tabel 5 persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan bahwa persepsi masyarakat ada yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan ada yang masih kurang. Adapun indikator yang memperoleh nilai persepsi masyarakat yang terendah yaitu (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, dimana, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada Puskesmas Rapak Mahang telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan nilai IKM sebesar 3,1 dan nilai konversi IKM sebesar 77,5. Hasil penelitian pada indikator tersebut menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan pada Puskesmas Rapak Mahang “BAIK”. Namun, beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa kurang setuju dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan karena belum sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Oleh karena itu, berkenaan dengan infrastuktur unit pelayanan, produk pelayanan serta pelayanan yang diberikan perlu disesuaikan dengan ketentuan yang telah ada. Untuk 8 indikator lainnya diketahui memiliki persepsi yang baik.

**Tabel 6 Hasil Rekapitulasi Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | ∑Nilai/Unsur Layanan | NRR/Unsur | NRR Tertimbang |
| 1 | Persyaratan | 320 | 3,2 | 0,352 |
| 2 | Prosedur | 316 | 3,16 | 0,3476 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 302,5 | 3,3 | 0,363 |
| 4 | Biaya/tarif | 320 | 3,2 | 0,352 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayan | 310 | 3,1 | 0,341 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 315 | 3,15 | 0,3465 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 316 | 3,16 | 0,3476 |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 311 | 3,11 | 0,3421 |
| 9 | Penanganan Penagaduan Saran dan Masukan | 318 | 3,18 | 0,3498 |
|  | | | | 3,14 |
| Nilai IKM Unit Pelayanan | | | | 78,5 |
| Mutu Pelayanan | | | | B |
| Kinerja Pelayanan | | | | BAIK |

Berdasarkan tabel 6 hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat kesehatan pada Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara dinyatakan dalam kategori mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “BAIK” dan memiliki nilai IKM pelayanan sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM pelayanan sebesar 78,5 sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat dan menggunakan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat dan menggunakan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai dasar untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat bahwa kepuasan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara dinyatakan dalam kategori mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “BAIK” dan memiliki nilai IKM pelayanan sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM pelayanan sebesar 78,5.

Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur layanan di Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara, diperoleh unsur atau indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi, yaitu pada unsur atau indikator waktu pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,3 dan hasil konversi nilai IKM sebesar 82,5 serta mutu pelayanan dalam kategori “A” dengan kinerja pelayanan “SANGAT BAIK”. Sedangkan, untuk unsur atau indikator yang memiliki nilai IKM terendah, yaitu unsur atau indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,1 dan hasil konversi nilai IKM sebesar 77,5 serta mutu pelayanan dalam kategori “B” dengan kinerja pelayanan “BAIK”. Meskipun kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sudah baik, namun masih diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk beberapa unsur atau indikator yang ada. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

* + - 1. Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara perlu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan.
      2. Puskesmas Rapak Mahang Kabupaten Kutai Kartanegara perlu mempertahankan unsur atau indikator waktu pelayanan yang telah memperoleh kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan “SANGAT BAIK”.

# DAFTAR PUSTAKA

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik* (5th ed.). Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.

Asruni, dan Siti Madina. 2018. “Survey Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin.” *Journal of Materials Processing Technology* 1(1):1–8.

Ningtyas, Devi Irma Sucia, dan Retno Murni Sari. 2019. “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar).” *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* 4(2):122–34.

Risal, Muhammad. 2017. “Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor kesehatan di kabupaten kutai kartanegara.” 166–84.

Daton, D. B. (2020). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Retrieved Desember 5, 2020, from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-> (diakses pada 5 Desember 2020)

Eka, Septyani. 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota*.<http://eprints.untirta.ac.id/740/1/INDEKS%20KEPUASAN%20MASYARAKAT%20TERHADAP%20PELAYANAN%20KESEHATAN%20DI%20PUSKESMAS%20SERANG%20KOTA%20-%20Copy.pdf>(diakses pada 5 November 2020)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik.*